

KHU THỦY CỤC MID-PENINSULA (Mid-Peninsula Water District)

CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 12 năm 2024

1. **Bối cảnh**

Chính sách này được thông qua nhằm đáp ứng các nghĩa vụ của Khu Thủy Cục Mid-Peninsula (Mid-Peninsula Water District, MPWD) theo các Phần từ 60370 *trở đi* của Bộ Luật Chính Quyền California, các Phần từ 10001 *trở đi* của Bộ Luật Tiện Ích Công Cộng California và các Phần từ 116900 *trở đi* của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn, trong đó quy định việc chấm dứt một số dịch vụ tiện ích nhất định. Các Phần từ 116900 *trở đi* của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn cũng như Đạo Luật Bảo Vệ Tránh Bị Cắt Dịch Vụ Cấp Nước được ban hành theo Dự Luật Thượng Viện (Senate Bill, SB) 998 yêu cầu các nhà cung cấp nước đô thị và các hệ thống cấp nước đô thị và cộng đồng, chẳng hạn như MPWD, phải thông qua chính sách bằng văn bản về việc ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán.

Chính sách này sẽ được cung cấp và đăng tải trên trang web của MPWD bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được ít nhất 10% cư dân trong khu vực dịch vụ sử dụng: www.midpeninsulawater.org

2. **Thanh Toán Cho Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt**

Mọi người đang nhận dịch vụ cấp nước từ MPWD phải thanh toán cho dịch vụ đó trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ ngày gửi bằng kê hoặc hóa đơn qua thư. Trừ khi bị cấm theo luật định, MPWD sẽ có quyền ngừng dịch vụ cấp nước nếu khách hàng không thanh toán đầy đủ và đúng hạn. MPWD sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì lỗi không thanh toán cho đến khi tài khoản đã chậm thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày theo lịch.

3. **Phản Đối Phí**

Nếu cho rằng mình bị tính phí quá nhiều đối với dịch vụ cấp nước sinh hoạt hoặc bị tính phí cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt chưa được cung cấp, khách hàng có thể phản đối số tiền cần thanh toán bằng cách thông báo cho MPWD bằng văn bản trong vòng bảy (7) ngày theo lịch sau khi nhận được bằng kê hoặc hóa đơn. MPWD sẽ đánh giá thông tin do khách hàng cung cấp và điều tra vấn đề. Tổng Giám Đốc sẽ ra quyết định dựa trên toàn bộ thông tin và sẽ có thẩm quyền điều chỉnh số tiền cần thanh toán một cách công bằng và hợp lý, nếu thích hợp.

Nếu không đồng ý với quyết định đó thì trong vòng bảy (7) ngày theo lịch kể từ khi có quyết định của Tổng Giám Đốc, khách hàng có thể khiếu nại quyết định đó với Hội Đồng Quản Trị qua thư. Hội Đồng Quản Trị sẽ xem xét hồ sơ và ra quyết định tại cuộc họp thường lệ tiếp theo của Hội Đồng Quản Trị. Quyết định của Hội Đồng Quản Trị sẽ là quyết định chung cuộc.

4. **Thông Báo Chấm Dứt Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt**

MPWD sẽ gửi thông báo cho khách hàng và/hoặc người dùng thực tế về việc chậm thanh toán và việc sắp chấm dứt dịch vụ theo yêu cầu của luật. Hình thức thông báo có thể là qua thư, thông báo tại cơ sở hoặc qua điện thoại. MPWD không chịu trách nhiệm đối với thông tin liên lạc qua thư hoặc điện thoại mà khách hàng chưa cập nhật.

5. Tránh Châm Dứt Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoat

Khách hàng có thể liên hệ với MPWD qua điện thoại theo số (650) 591-8941 hoặc trực tiếp tại văn phòng hành chính từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 4 giờ 30 phút chiều, trừ các ngày nghỉ lễ, để thảo luận về các phương án nhằm tránh việc ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

Khách hàng có thể yêu cầu phương án thanh toán thay thế để tránh chấm dứt, bao gồm kế hoạch trả chậm hoặc giảm khoản thanh toán, lịch thanh toán thay thế hoặc thỏa thuận trả dần số tiền chậm thanh toán.

MPWD có thể chọn phương án thanh toán mà khách hàng phải thực hiện và có thể đặt ra các tham số cho phương án thanh toán đó, theo toàn quyền quyết định riêng của MPWD. Bất kỳ phương án hoàn trả nào được chọn đều phải đảm bảo hoàn trả đầy đủ số dư nợ chưa thanh toán trong vòng 12 tháng nhưng MPWD có thể chấp thuận thời hạn dài hơn nếu cần thiết để tránh khó khăn quá mức dựa trên tình huống cụ thể của khách hàng.

Ngày Cập Nhật Chính Sách: Ngày 1 tháng 12 năm 2024; thay thế bản ngày 1 tháng 2 năm 2020.